

# Règlement général des retours pour les partenaires commerciaux

## Miele Suisse

---

### 1. Champ d'application

Les conditions de reprise ou d'échange de l'objet de la vente par Miele (ci-après dénommée « retour ») font partie des « Conditions générales » et entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

### 2. Généralités

En principe, il n'existe aucun droit de retour. Tout souhait de retour doit être préalablement signalé au Service après-vente Miele.

Il incombe à Miele de décider si la reprise de l'objet de la vente doit se faire gratuitement ou en contrepartie d'un certain montant et s'il y a lieu de rembourser le prix d'achat payé. Le Service après-vente Miele crée l'ordre de retour.

Les chauffeurs et les transporteurs sont tenus d'accepter les retours uniquement sur présentation de l'ordre de retour correspondant. Les pièces de rechange et accessoires doivent être retournés à Miele par la poste, sous réserve de l'approbation préalable du Service après-vente Miele.

### 3. Transfert de la jouissance et des risques

La jouissance et les risques sont transférés au partenaire commercial à la livraison de l'objet de la vente par Miele et, en cas d'enlèvement par le partenaire lui-même, à la remise de l'objet de la vente pour le chargement depuis l'entrepôt de Miele.

### 4. Contrôle et réception de la livraison

A l'arrivée chez le partenaire commercial, l'objet de la vente doit être contrôlé à l'aide de la confirmation de commande préalablement reçue et le bon de livraison doit être signé.

Les livraisons défectueuses (marchandises manquantes ou erronées) et les dommages lors du transport doivent être immédiatement signalés sur la copie du bon de livraison, qui doit être signé pour le transporteur. En même temps, le Service après-vente Miele doit être informé de la réclamation.

L'obligation de contrôler l'objet de la vente s'applique également aux livraisons sur les chantiers de construction. Dans de tels cas, il convient de transmettre à Miele au moment de la commande, ou au plus tard deux jours avant la livraison, le nom et le numéro de téléphone portable de la personne qui est chargée d'accepter et de vérifier la livraison.

## 5. Produits pouvant être retournés à Miele

Les produits, accessoires ou pièces de rechange ne peuvent être retournés et leur montant faire l'objet d'un avoir que si les conditions suivantes sont remplies :

- La livraison ne date pas de plus de 2 mois
- L'emballage d'origine n'a été ni ouvert, ni endommagé
- Pas de marchandises de deuxième choix ou soldées
- Pas de modèles spéciaux (par ex. hottes décoratives adaptées)
- La valeur des marchandises est supérieure à CHF 40.-

## 6. Types de retours

En principe, on distingue les types de retours suivants :

- Miele est responsable de la livraison défectueuse
- Livraison erronée en raison d'une commande erronée passée par le partenaire commercial
- Dommages liés au transport
- Défaut constaté ultérieurement
- Défaut technique

### 6.1. Miele est responsable de la livraison défectueuse

Si la faute de la livraison défectueuse est imputable à Miele et si les conditions énoncées au point 5 sont remplies, la marchandise est créditée au partenaire commercial à 100% (du prix de vente facturé). Miele prend en charge les frais de traitement.

### 6.2. Livraison erronée en raison d'une commande erronée passée par le partenaire commercial

En cas de commande erronée passée par le partenaire commercial et si les conditions mentionnées au point 5 sont remplies, les montants suivants seront déduits lors de l'avoir des marchandises :

- |                                       |                                |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| • Aspirateurs :                       | CHF 60.- par appareil          |
| • Tous les autres appareils :         | CHF 120.- par appareil         |
| • Pièces de rechange et accessoires : | 20% de la valeur de la facture |

La réduction de l'avoir sert à couvrir les frais de traitement.

Les annulations de commandes après 10h00 la veille de la livraison sont considérées comme une faute du partenaire commercial et sont facturées à CHF 60.-.

### 6.3. Dommages liés au transport

Si des dommages liés au transport sont constatés à la livraison, ils doivent être signalés immédiatement par écrit sur le bon de livraison signé et le Service après-vente Miele doit en être informé au plus tard le lendemain de la livraison. Miele organisera ensuite l'échange.

Si, à la demande du partenaire commercial, l'instruction «Décharger la marchandise sans signature» est indiquée sur le bon de livraison ou si la marchandise est enlevée à l'entrepôt de Miele, les dommages liés au transport ne peuvent faire l'objet d'une réclamation.

#### **6.4. Défaut constaté ultérieurement**

Si un défaut est découvert lors du déballage de la marchandise, il doit être signalé immédiatement au Service après-vente Miele. Les dommages qui n'étaient pas visibles au moment de la livraison sont considérés comme des défauts constatés ultérieurement. Les dommages qui étaient bien apparents à la livraison ne peuvent faire l'objet d'une réclamation ultérieurement. Les défauts constatés sur des appareils déjà encastrés ne peuvent être traités par Miele que dans le cadre de la garantie du produit (voir point 6.5).

Le Service après-vente Miele décide de la marche à suivre et, le cas échéant, accorde une remise (sur le prix de vente facturé). Miele se réserve le droit de réexaminer les circonstances.

Si le dommage a été causé par le partenaire commercial ou par des tiers, les dommages doivent être signalés par le partenaire commercial à l'assurance responsabilité civile. Ces produits ne sont pas repris par Miele.

#### **6.5. Défaut technique**

Si un défaut technique a été découvert lors de la mise en service du produit, il doit être signalé immédiatement au Service après-vente Miele. Miele prend alors les mesures nécessaires pour réparer ou remplacer l'appareil dans le cadre de sa garantie.

Si les dommages ont été causés en raison d'un encastrement ou d'un raccordement inadéquat, Miele facture au revendeur les frais de réparation encourus.

### **7. Autres demandes de dommages-intérêts**

Toutes les prétentions du partenaire commercial à la réparation de dommages qui ne sont pas survenus à l'objet de la vente lui-même, tels que l'arrêt de la production, la perte de commandes ou des coûts supplémentaires, ainsi que d'autres dommages directs ou indirects sont expressément exclues.

### **8. Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2020. Il remplace tous les règlements et directives antérieurs. Miele AG se réserve expressément le droit d'annuler ou de modifier le présent règlement.